Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0041

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, P.G. Polstra AA RB, W.J. Steenhoven, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Verzoek ontvangen op	27 januari 2022
Ingediend door	de consument
Wederpartij	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., handelend als uitvoerder van de tussen [de consument] en Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gesloten rechtsbijstandsverzekering, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	6 september 2022

Samenvatting

Geschil over dekking rechtsbijstandsverzekering voor particulieren. In het onderhavige geval is het geschil van een certificaathouder met de Stichting Administratiekantoor die de certificaten heeft uitgegeven over de liquidatie van de onderliggende vennootschap gedekt onder de module Consument & Wonen onderwerp Goederen & diensten. Het geschil heeft geen betrekking op Vermogensbeheer in de zin van de polisvoorwaarden. De Commissie van Beroep wijst de vordering van de consument toe, anders dan de Geschillencommissie die oordeelde dat geen sprake was van dekking.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 27 januari 2022 gedateerd beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 17 december 2021 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2021-1069).

1.2 De uitvoerder heeft een op 28 februari 2022 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 25 april 2022. De consument is daar verschenen, vergezeld door zijn gemachtigde mr. J. Jusufovic, advocaat verbonden aan PACT Advocaten. De uitvoerder werd vertegenwoordigd door mr. [naam 1] en mr. [naam 2], beiden werkzaam bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft een pleitnota overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

1.4 Partijen hebben ermee ingestemd dat dit bindend advies wordt gegeven door de vier leden van de Commissie van Beroep, die onderaan deze uitspraak vermeld staan.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 17 december 2021.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.4. De feiten zijn niet in geschil en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De partner van de consument, heeft per 6 april 2020 een rechtsbijstandverzekering (hierna de verzekering) afgesloten bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. De uitvoering van de rechtsbijstand is opgedragen aan de uitvoerder.

3.3 Op de verzekering zijn van toepassing de Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren RE 03.2.13 F (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante bepalingen luiden als volgt:

Wat dekt uw Rechtsbijstandverzekering?

(…)

Alleen verzekerd als privépersoon
U bent alleen verzekerd als **privépersoon**. U krijgt dus alleen hulp van DAS, als het conflict te maken heeft met wat u als **privépersoon** is overkomen of wat u als **privépersoon** hebt gedaan. Dit geldt ook voor de personen die samen met u verzekerd zijn in deze verzekering.

(…)

Dekkingsoverzicht

Module Consument & Wonen

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	(….)
Goederen & diensten	die ontstaan als u als **privépersoon** een overeenkomst sluit	(…)	
(…)			
Financiële Instellingen	met financiële instellin- zoals banken en verzekeraars.	(…)	

	Let op: Voorwaarde voor hulp is, dat de financiële instelling een vergunning heeft van bevoegde toezicht-houders.	
		. als uw conflict gaat over het kopen, verkopen of beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaarde-posito's, certificaten of pandbrieven. **Let op**: U krijgt soms wel hulp als u **vermogensbeheer** hebt meeverzekerd via de module Fiscaal & Vermogen

(…)

Module Fiscaal & Vermogen

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp (….)
Vermogens-beheer	over **vermogensbeheer**	als de instelling of persoon waarmee u een conflict hebt, geen vergunning heeft van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)

(…)

Begrippenlijst

(…)

Privépersoon
Werken in loondienst is bijvoorbeeld iets wat u doet als privépersoon. Of vrijwilligerswerk. Een voorbeeld wat u niet doet als privépersoon: als u op een andere manier geld verdient dan door werk in loondienst of als ambtenaar. Bijvoorbeeld als u (zelfstandig) ondernemer, zzp-er of freelancer bent, of ermee bezig bent dat te worden. Of als u een functie hebt als (statutair) bestuurder van een rechtspersoon (zoals een stichting of besloten vennootschap) zonder commerciële doelstelling.

(…)

Vermogensbeheer
Het kopen, verkopen en beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven.

(…)

3.4 De consument behoort tot de kring van verzekerden. De partner van de consument heeft namens de consument op 26 oktober 2020 om rechtsbijstand verzocht bij een geschil dat de consument als certificaathouder heeft met de Stichting Administratiekantoor [naam 3] (hierna: de stichting). De consument verwijt de stichting dat zij als bestuurder van de besloten vennootschap [naam 3] B.V. (hierna: de vennootschap) heeft besloten haar activa af te waarderen en als aandeelhouder heeft besloten de vennootschap te liquideren. De uitvoerder heeft dekking voor het geschil afgewezen met een beroep op de voorwaarden.

3.5 De consument en zijn partner konden zich niet vinden in het standpunt van de uitvoerder en hebben daarom een klacht bij de uitvoerder ingediend. De uitvoerder heeft op 14 december 2020 aan hen bericht dat zijn dekkingsstandpunt ongewijzigd blijft. De uitvoerder heeft te kennen gegeven dat de consument niet als privépersoon in de zin van de voorwaarden is aan te merken. Evenmin is er volgens de uitvoerder dekking op grond van de modules 'Consument en Wonen' en 'Fiscaal en Vermogen'.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 De consument en zijn partner hebben vervolgens een klacht ingediend bij de Geschillencommissie. Inzet van dit geding is dat de verzekeraar alsnog dekking biedt voor rechtsbijstand inzake het geschil van de consument met de stichting. Dit geschil heeft betrekking op het besluit van de stichting om de aandelen in de vennootschap af te waarderen en de vennootschap op te heffen waardoor de door de stichting ten behoeve van certificaathouders, zoals de consument, beheerde aandelen en daarmee ook de certificaten hun waarde verliezen. De verzekeraar heeft dekking geweigerd op de grond dat de consument in het kader van dit geschil niet als privépersoon in de zin van de verzekeringsvoorwaarden is aan te merken en noch de module Consument & Wonen noch de module Fiscaal & Vermogen dekking biedt (zie hierboven onder 3.5). De consument beroept zich in het kader van zijn klacht (alleen) op dekking ingevolge de module Consument & Wonen en stelt dat hij als privépersoon als bedoeld in het van die module deel uitmakende onderwerp Goederen en diensten moet worden aangemerkt.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de klacht van de consument behandelbaar is nu hij een geschil heeft met de financiële dienstverlener en als consument in de zin van artikel 60 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (versie 1 april 2017 tot 1 april 2022) moet worden aangemerkt. De door zijn partner ingediende klacht is niet behandelbaar geacht omdat hij geen geschil heeft met de financiële dienstverlener. De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument vervolgens afgewezen. Zij concludeert dat het geschil tussen de consument als certificaathouder en de stichting niet onder de dekking van de verzekering valt.

Volgens de Geschillencommissie is de consument in het kader van zijn geschil met de stichting wel aan te merken als privépersoon zoals gedefinieerd in de begrippenlijst behorend bij het onderwerp 'Goederen en diensten' van de module Consument & Wonen, maar komt hem de in het dekkingsoverzicht voorziene hulp bij conflicten die ontstaan als een verzekerde als privépersoon een overeenkomst sluit niet toe, omdat er geen sprake is van een geschil bij een overeenkomst, doch een geschil van vennootschapsrechtelijke aard. Volgens de Geschillencommissie zijn de verzekeringsvoorwaarden duidelijk en is er geen plaats voor toepassing van de contra proferentem-regel.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 De consument voert als beroepsgronden aan dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft overwogen dat er geen sprake is van een geschil bij overeenkomst en voorts dat zij ten onrechte heeft geoordeeld dat er voor toepassing van de contra proferentem-regel geen plaats is. Voorts heeft de Geschillencommissie volgens de consument ten onrechte zijn beroep op het onderwerp 'Schade aan u in persoon en aan uw persoonlijke eigendommen' buiten beschouwing gelaten. De uitvoerder keert zich in incidenteel beroep, kort samengevat, tegen de beslissing van de Geschillencommissie dat de klacht behandelbaar is. Verder heeft de uitvoerder aangevoerd dat de consument niet als privépersoon in de zin van de polisvoorwaarden moet worden aangemerkt.

5.2 De Commissie van Beroep zal eerst de door de uitvoerder tegen de beslissing van de Geschillencommissie opgeworpen bezwaren bespreken. Deze worden tevergeefs voorgesteld. De Geschillencommissie heeft terecht betekenis toegekend aan het feit dat de consument de certificaten heeft gekregen van zijn vader. De consument heeft de certificaten niet verworven in het kader van de uitoefening van bedrijfs- of beroepsactiviteiten. Dat de consument enige bemoeienis heeft met het bestuur/de bedrijfsvoering van de vennootschap en/of als ondernemer te kwalificeren valt is ook in beroep niet gebleken. Het geschil met de stichting vloeit dus niet voort uit bedrijfs- of beroepsactiviteiten van de consument. In het licht hiervan zijn de twee aan de orde zijnde vragen (is de consument aan te merken als consument in de zin van het reglement en is hij als privépersoon in de zin van de relevante polisvoorwaarden te beschouwen) door de Geschillencommissie terecht in positieve zin beantwoord. Het incidenteel beroep van de uitvoerder, inhoudende dat de Geschillencommissie de klacht ten onrechte behandelbaar heeft verklaard, is dus ongegrond. Het verweer van de uitvoerder dat de consument geen privépersoon is in de zin van de polisvoorwaarden, is daarmee eveneens ongegrond.

5.3 Aan de orde is vervolgens de vraag in hoeverre het geschil tussen de consument en de stichting valt aan te merken als conflict dat is ontstaan "als u als privépersoon een overeenkomst sluit" in de zin van het onderwerp Goederen & diensten van de module Consument & Wonen. Anders dan de Geschillencommissie beantwoordt de Commissie van Beroep deze vraag in positieve zin. Daarbij geldt als uitgangspunt bij de uitleg van de polisvoorwaarden de Haviltex-norm, dit wil zeggen dat het bij de uitleg niet alleen gaat om de taalkundige betekenis van de desbetreffende bepalingen, maar ook om de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en wat zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Nu de betrokken partijen niet hebben onderhandeld over

de polisvoorwaarden waarover verschil van mening bestaat, geldt dat deze uitleg met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel en de eventuele bij de polisvoorwaarden behorende toelichting. Tegen deze achtergrond wordt het volgende overwogen.

5.4 Onder de module Consument & Wonen is er dekking indien het gaat om "Goederen & diensten", dat wil zeggen indien er een conflict ontstaat als de consument als privépersoon een overeenkomst sluit. Verder is er dekking als het gaat om het onderwerp "Financiële instellingen". De voorwaarden bepalen daarover dat er dekking is bij een conflict met een financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, als deze financiële instelling een vergunning heeft van de bevoegde toezichthouders. Geen dekking onder de module Consument & Wonen bestaat er in het geval van een conflict ter zake van vermogensbeheer, dat wil zeggen een conflict over het kopen, verkopen of beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven. Vermogensbeheer kan wel onder de module Fiscaal & Vermogen vallen, maar alleen als sprake is van een conflict met een instelling of persoon die een vergunning heeft van de AFM. De consument heeft, als gezegd, het standpunt ingenomen dat het conflict met de stichting valt onder de module Consument & Wonen en niet onder de module Fiscaal & Vermogen. De uitvoerder is van mening dat het conflict valt onder het onderwerp vermogensbeheer in de rubriek Fiscaal & Vermogen. Omdat de stichting geen AFM-vergunning heeft, is er volgens de uitvoerder geen dekking.

5.5 Door het aanvaarden van de door zijn vader aan hem geschonken certificaten is de consument als rechtsopvolger van de oorspronkelijke houder van deze certificaten tot de stichting in een rechtsverhouding komen te staan die als contractuele relatie moet worden aangemerkt. Deze wordt geregeerd door de administratievoorwaarden en valt te kwalificeren als overeenkomst van eigen aard. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep valt het conflict met de stichting over de liquidatie van de vennootschap dan ook onder het onderwerp Goederen & diensten omdat het volgens de consument op basis van deze contractuele relatie is dat hij tegen de stichting wil ageren in verband met het door haar als aandeelhouder genomen besluit om de vennootschap op te heffen. Indien het niet de bedoeling van de verzekeraar/uitvoerder was om dit type conflicten onder de dekking van de verzekering te brengen, had het op haar weg gelegen dat duidelijk in de polisvoorwaarden te vermelden. De Commissie van Beroep merkt hierbij op dat ook de consument er vanuit gaat dat het geschil over het door de Stichting genomen besluit tot het afwaarderen van haar activa niet onder de dekking valt (vgl. derde pagina beroepschrift eerste volle alinea).

5.6 Anders dan de uitvoerder betoogt, gaat het hier niet om een conflict met een financiële instelling als bedoeld in de polisvoorwaarden. Immers, de stichting is redelijkerwijs niet gelijk te stellen met een bank of een verzekeraar die voor het uitoefenen van hun activiteiten een vergunning nodig hebben. Ook naar gangbaar spraakgebruik is een Stichting Administratiekantoor niet aan te merken als financiële instelling. In ieder geval hoefde de consument niet te begrijpen dat dit de bedoeling was. Daarbij acht de Commissie van Beroep voorts van belang dat de stichting niet aan

(financieel) toezicht onderhevig is en dus geen vergunning kon verkrijgen van "de bevoegde toezichthouders".
Kortom, hoewel de zeggenschapsrechten met betrekking tot de aandelen in de vennootschap bij de stichting liggen en (alleen) de financiële rechten bij de certificaathouders en de stichting in zoverre ten behoeve van deze laatsten de aandelen beheert, valt niet in te zien dat het hier zou gaan om een conflict met een 'financiële instelling' in de zin van de polisvoorwaarden. Van vermogensbeheer, in de zin dat sprake is van een conflict over het beheren van aandelen of certificaten, is evenmin sprake. Nog daargelaten dat de consument niet behoefde te begrijpen dat de uitvoerder de stichting gelijk zou stellen aan een vermogensbeheerder, heeft het geschil waarvoor de consument rechtsbijstand verlangt geen (rechtstreekse) betrekking op het beheer van zijn certificaten. De consument stelt immers dat zijn geschil met de stichting ziet op de beslissing over de liquidatie van de vennootschap, waarbij de stichting in haar hoedanigheid van aandeelhouder betrokken is geweest. Deze beslissing heeft ongetwijfeld invloed op de waarde van de aandelen en daarmee van de certificaten, maar dat betekent nog niet dat gezegd kan worden dat het geschil tussen de consument en de stichting een geschil is over het beheer van certificaten door de stichting, als vermogensbeheerder in de zin van de polisvoorwaarden.

5.7 Dit brengt mee dat de beslissing van de Geschillencommissie niet in stand kan blijven en de vordering van de consument tot veroordeling van de verzekeraar om dekking te verlenen voor rechtsbijstand in zijn geschil met de stichting over de opheffing van de vennootschap alsnog zal worden toegewezen. Hetgeen de consument nog verder in zijn beroepschrift naar voren heeft gebracht behoeft geen behandeling. De verzekeraar dient ter zake van de kosten van het indienen van de klacht en de behandeling van het beroep aan de consument een bedrag te vergoeden, dit wordt door de Commissie van Beroep begroot op € 300,- voor de eerste aanleg en op € 900,- voor het beroep, waarin begrepen de eigen bijdrage.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

- vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie
- veroordeelt de verzekeraar om alsnog dekking te verlenen in de hiervoor onder 5.7 vermelde zin;
- bepaalt dat de verzekeraar binnen vier weken na de datum van deze uitspraak aan de consument zal vergoeden een bedrag in totaal € 1.200,- voor de kosten van het geding in twee instanties.